

**PERANAN PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA
MASYARAKAT DI KANTOR KEPALA DESA
AEK KORSIK KECAMATAN AEK KUO
KABUPATEN LABUHANBATU
UTARA**

SKRIPSI

OLEH :

**ERDIPA PANJAITAN
148520011**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : ERDIPA PANJAITAN
NPM : 148520011
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PUBLIK
JUDULSKRIPSI : PERANAN PEMERINTAH DESA DALAM
MENINGKTKAN KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR
KEPALA DESA AEK KORSIK KECAMATAN AEK KUO
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA.

Menyetujui

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Dra. Hj. Rosmala Dewi M.Pd

Nina Angelia, S.Sos, M.Si



Dekan Fakultas Isipol

Prof. Dr. M. Arif Nasution MA

Ka. Prodi

Dra. Hj. Rosmala Dewi M.Pd

Tanggal Lulus : 28 Mei 2018

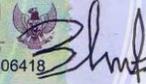
LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku di Universitas Medan Area.

Medan , 28 Mei 2018




Erdipa Panjaitan

148520011

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Erdipa Panjaitan, dilahirkan di Kisaran 29 November 1993. Anak pertama dari dua bersaudara dari ayah Kamaruddin Panjaitan dan ibu Umi Kalsum. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri No 118188 Parit Minyak Aek Kuo Kabupaten Labuhanbatu Utara lulus pada tahun 2007, SMP Negeri 1 Aek Kuo Kabupaten Labuhanbatu Utara lulus pada tahun 2010, SMA Negeri 1 Aek Kuo Kabupaten Labuhanbatu Utara lulus pada tahun 2013 dan pada tahun 2018 menyelesaikan Pendidikan Kesarjanaan Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, Dan beerhasil menulis Skripsi mengenai Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kantor Kepala Desa Aek Korsik Kecamatan Aek Kuo Kabupaten Labuhanbatu Utara.



ABSTRAK

PERANAN PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR KEPALA DESA AEK KORSIK KECAMATAN AEK KUO KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

Peranan merupakan seperangkat harapan-harapan yang dikenakan kepada individu yang menempati kedudukan sosial tertentu. Adanya Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005, tentang pemerintah desa merupakan upaya pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan umum secara merata untuk dapat memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kantor Kepala Desa Aek Korsik. Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yang berfokus kepada peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kantor Kepala Desa Aek Korsik Kecamatan Aek Kuo Kabupaten Labuhanbatu Utara. Sifat pada penelitian ini adalah deskriptif, lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kepala Desa Aek Korsik Kecamatan Aek Kuo Kabupaten Labuhanbatu Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kepala Desa Aek Korsik Kecamatan Aek Kuo Kabupaten Labuhanbatu Utara sudah menerapkan dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty* beserta indikatornya. Namun masih ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, pegawai belum efektif menggunakan SOP (*Standart Operasional Prosedure*) dalam proses pelayanan, dan masih ada pegawai yang tidak ramah dalam proses pelayanan.

Kata Kunci : Peranan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan masyarakat

ABSTRACT

THE ROLE OF THE VILLAGE GOVERNMENT IN IMPROVING QUALITY OF ADMINISTRATION SERVICE TO COMMUNITY IN THE HEAD OFFICE OF THE VILLAGE AEK KORSIK AEK KUO DISTRICT REGENCY OF NORTH LABUHANBATU

Role is a set of expectations imposed on an individual who occupies a certain social position. The existence of Government Regulation No. 72 of 2005, about the village government is an effort of the government in realizing the general welfare evenly to be able to provide excellent service to the community. This study aims to determine the role of village government in improving the quality of administrative services to the community in the Office of Village Head Aek Korsik. The type of research used is a qualitative approach that focuses on the role of village government in improving the quality of administrative services to the community at the Head Office of Aek Korsik Village Aek Kuo Sub-district, North Labuhanbatu Regency. The nature of this research is descriptive, the location of this research is conducted in the Head Office of Aek Korsik Village Aek Kuo Sub-district, North Labuhanbatu Regency. The results showed that the quality of administrative services in the Head Office of Aek Korsik Village Aek Kuo Sub-district, North Labuhanbatu Regency has applied Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty dimensions and their indicators. However, there are still some indicators that have not run in accordance with the expectations of the community, including the inconvenience of service places including facilities and infrastructure that have not been complete, the employee has not effectively used SOP (Standard Operating Procedure) in the service process, and there are still employees who are not friendly in the service process.

Keywords: Role, Service Quality, Community satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW , kepada keluarganya, hingga kepada umatnya.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Judul yang Penulis ajukan adalah “Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kantor Kepala Desa Kecamatan Aek Kuo Kabupaten Labuhanbatu Utara”.

Dalam penyusunan dan penulisan ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan semangat dan motivasi, membiayai dan memberikan doa yang tiada henti demi keberhasilan dan masa depan penulis.
2. Bapak Prof. Dr. H. M. Arif Nasution MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Ibu Dra. Hj. Rosmala Dewi M.Pd, selaku pembimbing I penulis dan Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

4. Ibu Nina Angelia, S.Sos, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II penulis.
5. Bapak Nasrullah Hidayat, SPd, M.Sc, selaku sekretaris dalam penulisan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta semua staf administrasi Universitas Medan Area.
7. Teman-teman se- Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari harapan dan kesempurnaan, karena masih banyak terdapat kekurangan yang disebabkan terbatasnya kemampuan penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun selalu penulis nantikan dari pihak manapun dengan diiringi doa dan ucapan terima kasih.

Medan, 28 Mei 2018

Hormat Penulis

Erdipa Panjaitan

148520011

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR BAGAN.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Tinjauan teori	5
2.1.1 Pengertian Peranan	5
2.1.2 Pemerintah Desa	6
2.1.2.1 Pengertian Pemerintah	6
2.1.2.2 Pengertian Desa	7
2.1.2.3 Pemerintah Desa	8

2.1.3 Pelayanan Publik	9
2.1.4 Jenis Pelayanan Publik	12
2.1.5 Unsur-unsur Pelayanan Publik	13
2.1.6 Faktor-faktor Pendukung Pelayanan	14
2.1.7 Kualitas Pelayanan Publik	16
2.1.8 Standar Pelayanan Publik	20
2.1.9 Administrasi.....	21
2.1.10 Masyarat	23
2.1.11 Ciri-ciri Masyarakat.....	23
2.2 Kerangka Pemikiran.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian, Sifat Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian	26
3.1.1 Jenis Penelitian	26
3.1.2 Sifat Penelitian.....	26
3.1.3 Lokasi Penelitian.....	27
3.1.4 Waktu Penelitian.....	27
3.2 Metode Pengumpulan Data	28
3.3 Metode Analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Labuhanbatu Utara	31
4.1.1 Geografis	31
4.1.2 Administratif.....	31
4.1.3 Kondisi Fisik.....	33
4.1.4 Demografi	34
4.2 Gambaran Umum Desa Aek Korsik.....	35

4.3 Visi dan Misi Kantor Kepala Desa Aek Korsik	37
4.4 Tugas Pokok dan Fungsi	37
4.4.1 Kepala Desa.....	37
4.4.2 Sekretaris Desa	39
4.4.3 Kepala Urusan (Kaur) Umum.....	39
4.4.4 Kepala Urusan (Kaur) Keuangan.....	40
4.4.5 Kepala Urusan (Kaur) Pemerintahan.....	40
4.4.6 Kepala Urusan (Kaur) Ekonomi Pembangunan	43
4.4.7 Kepala Urusan (Kaur) Kesejahteraan Rakyat.....	43
4.4.8 Kepala Dusun (Kadus).....	44
4.4.9 BPD (Badan Permusyawaratan Desa)	45
4.5 Deskripsi Hasil Penelitian.....	46
4.5.1 Dimensi Tangible (Berwujud).....	46
4.5.2 Dimensi Reliability (Kehandalan)	52
4.5.3 Dimensi Responsiviness (Ketanggapan)	54
4.5.4 Dimensi Assurance (Jaminan).....	58
4.5.5 Dimensi Emphaty (Empati).....	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Simpulan	62
5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jadwal dan Waktu Penelitian	21
Tabel 2. Nama, Luas Wilayah Per Kecamatan dan Jumlah Kelurahan/Desa .	32



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Peta Desa Aek Korsik	35
--------------------------------------	----



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada tingkat desa peran pemerintah desa menjadi sangat penting untuk kemajuan suatu desa. Kelahiran Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa disahkan pada tanggal 15 Januari 2014. Undang-undang tentang desa ini menggantikan peraturan tentang desa yang tertuang UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan PP No. 72 Tahun 2005 tentang Pemerintah Desa. Desa merupakan kesatuan wilayah yang di uni oleh sejumlah keluarga yang mempunyai sistem pemerintahan sendiri (dikepalai oleh seorang kepala desa). Peraturan perundangan-undangan tersebut merupakan *political will* dari pemerintah yang diharapkan akan membawa perubahan-perubahan penting yang ditujukan meningkatkan pelayanan masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan dan keberdayaan masyarakat desa.

Ditinjau dari pembagian wilayah, desa termasuk perangkat pemerintahan Kabupaten Kota, hal ini diatur dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, dimana desa berada langsung dibawah kecamatan dan bertanggung jawab kepada camat. Hal ini diwujudkan dengan adanya Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005, tentang pemerintahan desa merupakan upaya pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan umum secara merata serta untuk dapat memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat.

Dengan demikian pemerintah desa merupakan instansi pemerintah yang terendah dan memiliki cakupan wilayah yang kecil sehingga diharapkan pemerintah desa dapat menyerap segala aspirasi dari masyarakat. Desa Aek Korsik adalah satu dari delapan desa yang ada di wilayah Kecamatan Aek Kuo Kabupaten Labuhanbatu Utara Provinsi Sumatra Utara. Desa Aek Korsik merupakan Ibukota Kecamatan Aek Kuo. Pemerintah beserta aparatnya adalah sebagai administrator penyelenggara utama aktivitas pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan serta sebagai pembina ketentraman dan ketertiban di wilayahnya. Peranan mereka demikian penting dalam menentukan maju mundurnya suatu pemerintahan. Maka diperlukan pemerintah desa yang benar-benar mampu dan dapat bekerjasama dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Berdasarkan permasalahan diatas, dikaitkan dengan kondisi riil pemerintah desa Aek Korsik Kecamatan Aek Kuo Kabupaten Labuhanbatu Utara sebagai tempat penelitian yang direncanakan, menurut pengamatan awal peneliti, menunjukkan bahwa kemampuan pemerintah desa dalam melaksanakan tugas masih belum efektif. Hal ini dapat lihat dari belum efektifnya dalam pelayanan administrasi, kurangnya kualitas sumber daya apatur, dan etika dalam pelayanan administrasi. Hal itu terjadi karena adanya pengaruh berbagai faktor, antara lain terutama faktor kemampuan sumber daya aparatur desa sebagai penyelenggara yang belum optimal. Konteks penyelenggaraan pemerintah desa yang terpenting adalah bagaimana pemerintah desa mampu meningkatkan kesejahteraan rakyatnya dan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat desa.

Dengan adanya Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa bahwa salah satu tujuan dari pengaturan tentang desa diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat. Salah satunya dalam pelayanan administrasi kewarganegaraan seperti pengantar akta kelahiran, KTP, KK, Akta Kematian, maupun pembuatan akta jual beli tanah.

Berdasarkan pada uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai: **“PERANAN PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR KEPALA DESA AEK KORSIK KECAMATAN AEK KUO KABUPATEN LABUHANBATU UTARA”**.

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2015 : 88). Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis merumuskan masalah “Bagaimana Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kantor Kepala Desa Aek Korsik Kecamatan Aek Kuo Kabupaten Labuhanbatu Utara”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kantor Kepala Desa Aek Korsik Kecamatan Aek Kuo Kabupaten Labuhanbatu Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti : Memberikan pengalaman bagi peneliti dengan secara langsung melakukan penelitian ke lapangan dan dapat melihat permasalahan yang sebenarnya terjadi di lapangan mengenai peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kantor Kepala Desa Aek Korsik Kecamatan Aek Kuo Kabupaten Labuhanbatu Utara.
2. Bagi Instansi : Memberikan informasi dan membantu memecahkan masalah yang dihadapi oleh pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat.
3. Bagi Akademisi : Sebagai masukan untuk mengetahui bagaimana peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kantor Kepala Desa Aek Korsik Kecamatan Aek Kuo Kabupaten Labuhanbatu Utara.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teoritis

2.1.1 Pengertian Peranan

Peranan berasal dari kata peran, yang menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai pemain. Peran adalah orang yang menjadi atau melakukan sesuatu yang khas, atau perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat. Jika ditujukan dalam hal kolektif di masyarakat, seperti himpunan, gerombolan, atau organisasi, maka peranan berarti “perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh organisasi yang berkedudukan didalam sebuah masyarakat”. Peranan merupakan aspek yang dinamis dari kedudukan (status). Apabila seseorang yang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka dia menjalankan suatu peranan (Soekanto, 2003 : 243).

Menurut Soekanto (2012:213) peranan mencakup dalam tiga hal yaitu:

- a. Peranan meliputi norma-norma yang berhubungan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.
- b. Peranan merupakan suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.

c. Peranan dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Peranan dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting sebagai struktur sosial masyarakat. Peran adalah suatu perilaku seseorang yang diharapkan dapat membuat suatu perubahan serta harapan yang mengarah pada kemajuan, meskipun tidak selamanya sesuai dengan apa yang diharapkan dan sebagai tolak ukur seseorang dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan kepadanya sehingga membuat orang tersebut dapat memaksimalkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

2.1.2 Pemerintah Desa

2.1.2.1 Pengertian Pemerintah

Istilah Pemerintah menurut Bagirmanan dalam Tahir (2015:1) dari kata dasar perintah yang mendapat sisipan “em” yang berarti “suatu sistem” dalam menjalankan wewenang dan kekuasaan untuk mengatur kehidupan sosial, ekonomi, dan politik suatu negara atau bagian-bagiannya, atau sekelompok orang yang secara bersama-sama memikul tanggung jawab terbatas untuk menggunakan kekuasaan atau penguasa suatu Negara.

Menurut Syafiie dalam Kadir (2015: 1) kata perintah itu sendiri paling sedikit ada 4 (empat) unsur yang terkandung didalamnya, yaitu sebagai berikut:

- 1) Ada dua pihak yang terlibat.

- 2) Yang pertama pihak yang memerintah disebut penguasa atau pemerintah.
- 3) Yang kedua adalah pihak yang diperintah yaitu rakyat.
- 4) Antara kedua pihak tersebut terdapat hubungan.

Istilah “pemerintah” ini pula yang oleh kebanyakan kalangan menyepadankan dengan istilah *government* (bahasa Inggris) dan *gouvernement* (bahasa Prancis) yang keduanya berasal dari perkataan latin *gubernaculum*, yang artinya “kemudi”. Istilah pemerintah ini sering pula disinonimkan dengan penguasa, kadang juga diartikan sama dengan eksekutif, yakni pemegang atau yang melaksanakan pemerintahan secara riil dan ada pula yang mengistilahkan pemerintah dengan jawatan atau aparatur dalam susunan pemerintah.

2.1.2.2 Pengertian Desa

Secara etimologi kata desa berasal dari bahasa sansekerta, *deca* yang berarti tanah air, tanah asal, atau tanah kelahiran. Desa adalah sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengurus rumah tangganya sendiri berdasarkan hak asal usul dan adat istiadat yang diakui dalam Pemerintahan Nasional dan berada di daerah Kabupaten. Tercermin dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004.

Menurut Widjaja (2003 : 3) dalam buku yang berjudul “Otonomi Desa” menyatakan bahwa:

“Desa adalah sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal-usul yang bersifat istimewa. Landasan pemikiran

dalam mengenai pemerintah desa adalah keanekaragaman partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat.”

Lahirnya Undang-undang tentang desa telah memberi keleluasaan kepada pemerintah desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, menyatakan bahwa desa adalah desa dan desa adat, selanjutnya desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintah, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam Sistem Pemerintah Negara Republik Indonesia.

2.1.2.3 Pemerintah Desa

Pemerintah desa merupakan suatu kegiatan dalam rangka penyelenggaraan pemerintah yang dilaksanakan oleh pemerintah desa yaitu kepala desa dan perangkat desa. Pemerintah desa menurut Widjaja (2003 : 3) dalam bukunya “Otonomi Desa” pemerintah desa diartikan sebagai:

“Penyelenggaraan pemerintah desa merupakan subsistem dari sistem penyelenggara pemerintah, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya. Kepala desa bertanggung jawab kepada Badan Permusyawaratan Desa dan menyampaikan laporan pelaksanaan tersebut kepada Bupati.”

Berdasarkan uraian diatas, pemerintah desa atau disebut juga Pemdes adalah lembaga pemerintah yang bertugas mengelola wilayah tingkat desa. Lembaga ini diatur melalui Peraturan Pemeintah N0. 72 Tahun 2005 tentang Pemerintah Desa. Pemimpin pemerintah desa adalah kepala desa yang bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

2.1.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik dari perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintah baik individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat. Oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Sinambela (2011 : 5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sedangkan didalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Mendefenisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun asas- asas pelayanan publik yang termuat dalam Undang-undang tersebut meliputi:

1. Kepentingan umum
Yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.
2. Kepastian hukum
Yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak
Yaitu pemberian pelayanan hak yang tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
Yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberian maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesional
Yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

6. Partisipatif
Yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
Yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan
Yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. Akuntabilitas
Yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok yang rentan
Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu
Yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat pada waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan
Yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

2.1.4 Jenis Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansyah (2011 : 23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya

b. Pelayanan Jasa

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, pengurangan bencana, dan pelayanan sosial.

2.1.5 Unsur- Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan.

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu (Bharata, 2004 : 11) :

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyedia dan penyerahan barang (*good*) atau jasa - jasa (*services*)
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang/jasa yang mereka nikmati.

2.1.6 Faktor-faktor Pendukung Pelayanan

Terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan (Moenir, 2010: 88-119) antara lain:

1. Faktor Kesadaran

Suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan, dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.

2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Pertimbangan pertama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu:

- a. Kewenangan
- b. Pengetahuan dan pengalaman
- c. Kemampuan bahasa
- d. Pemahaman oleh pelaksana
- e. Disiplin dalam pelaksanaan

3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada tetapi ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan

ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seluruh sebagai imbalan atas tenaga/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/ pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

2.1.7 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Kualitas pelayanan yang telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah. Kualitas pelayanan (*service quality*) yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*costumer satisfaction*).

Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011 : 46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangible* (berwujud), *Realibility* (kehandahalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

a. Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator :

1) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.

Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contoh memiliki *inner beauty* yang baik, *self control* terkendali, memperhatikan ekspresi, *body language*, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.

2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.

Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruangan tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar

pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

3) Kemudahan dalam proses pelayanan.

Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.

4) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan membuat pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama.

5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Pengguna alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkat lainnya.

b. Dimensi *Realibility* (kehandalan), terdiri atas indikator :

1) Memiliki Standar pelayanan yang jelas.

Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, dan biaya pelayanan.

2) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.

Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.

3) Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.

Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan suatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar berjalan dengan lancar.

c. Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan), terdiri atas indikator :

1) Merespon setiap pelanggan

Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.

2) Pelayanan dengan cepat dan tepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan layanan dengan cepat dan tepat, tepat disini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.

3) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat disini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.

4) Respon keluhan pelanggan

Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :

1) Jaminan Tepat waktu pelayanan

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.

2) Jaminan kepastian biaya

Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.

e. Dimensi *Empaty* (Empati), terdiri atas indikator :

1) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan

Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai layanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.

2) Melayani dengan sikap ramah dan sopan dan santun.

Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai layanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.

3) Melayani dan menghargai setiap pelanggan

Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun.

Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan. Menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

2.1.8 Standar Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

2.1.9 Administrasi

Proses administrasi sudah ada dalam kehidupan manusia dari manusia itu melakukan kegiatan dengan manusia lainnya. Dengan kegiatan ini tercipta adanya sekompok manusia (dua orang atau lebih), adanya kerja sama manusia, dan adanya tujuan yang diinginkan. Secara etimologis Administrasi berasal dari Ad- dan ministrate yang berarti sebagai berikut: melayani, mambantu, memenuhi, melaksanakan, menerapkan, mengandalikan, menyelenggarakan, mengarahkan, menghasilgunakan, mengelola, mengemudikan, mengatur, mengurus, mengusahakan, dan mendayagunakan.

Menurut Sondang P. Siagian (2001 : 38) bahwa pengertian administrasi ada dua macam yaitu adminstrasi dalam arti sempit dan administrasi dalam arti luas. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam satu hubungan satu sama lain. Administrasi dalam arti

sempit ini sebenarnya lebih tepat disebut dengan tata usaha. Sedangkan administrasi dalam arti luas adalah kegiatan kerja sama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam stuktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efesien. Pengertian administrasi dalam arti luas memiliki unsur-unsur sekelompok orang, kerja sama, pembagian tugas secara terstruktur, kegiatan yang runtut dalam proses, tujuan yang akan dicapai, dan pemanfaatan sumber.

Sedangkan menurut Gie dalam Syafiie (2003 : 4) administrasi adalah segenap rangkaian penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu. Administrasi sangat penting bagi manusia guna mendukung setiap kegiatan yang dilakukan dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu. Administrasi sangat penting bagi manusia yang mendukung setiap kegiatan yang dilakukan dalam hubungannya dengan lingkungan sosialnya. Mengingat pentingnya administrasi saat ini berdasarkan defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri administrasi yaitu:

- a. Dilaksanakan oleh sekelompok orang, artinya lebih dari satu orang.
- b. Adanya kerjasama, baik vertikal maupun horizontal.
- c. Adanya pembagian tugas dan kerja sama yang jelas.
- d. Adanya sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelaksanaan tugas.
- e. Adanya tujuan yang ingin dicapai.

2.1.8 Masyarakat

Masyarakat dalam istilah bahasa Inggris adalah *society* yang berasal dari kata Latin *socius* yang berarti (kawan). Istilah masyarakat berasal dari kata bahasa Arab *syaraka* yang berarti (ikut serta dan berpartisipasi). Masyarakat adalah sekumpulan manusia yang saling bergaul, dalam istilah ilmiah adalah saling berinteraksi. Suatu kesatuan manusia mempunyai prasarana melalui warga-warganya dapat saling berinteraksi.

Defenisi lain, masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinyu, dan yang terikat oleh suatu rasa identitas bersama. Kontinuitas merupakan kesatuan masyarakat yang memiliki empat ciri yaitu: 1) interaksi antar warga-warganya, 2) Adat istiadat, 3) Kontinuitas waktu, 4) Rasa identitas kuat yang mengikat semua warga Koentjaraningrat (2009 : 115-118).

2.1.9 Ciri-ciri Masyarakat

Suatu masyarakat merupakan suatu bentuk kehidupan bersama manusia, yang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Manusia yang hidup bersama sekurang kurangnya terdiri dari dua orang.
- b. Bergaul dalam waktu cukup lama, sebagai akibat hidup bersama itu, timbul sistem komunikasi dan peraturan-peraturan yang mengatur hubungan manusia.
- c. Adanya kesadaran bahwa setiap manusia merupakan bagian dari satu kesatuan.
- d. Menghasilkan kebudayaan yang mengembangkan kebudayaan.

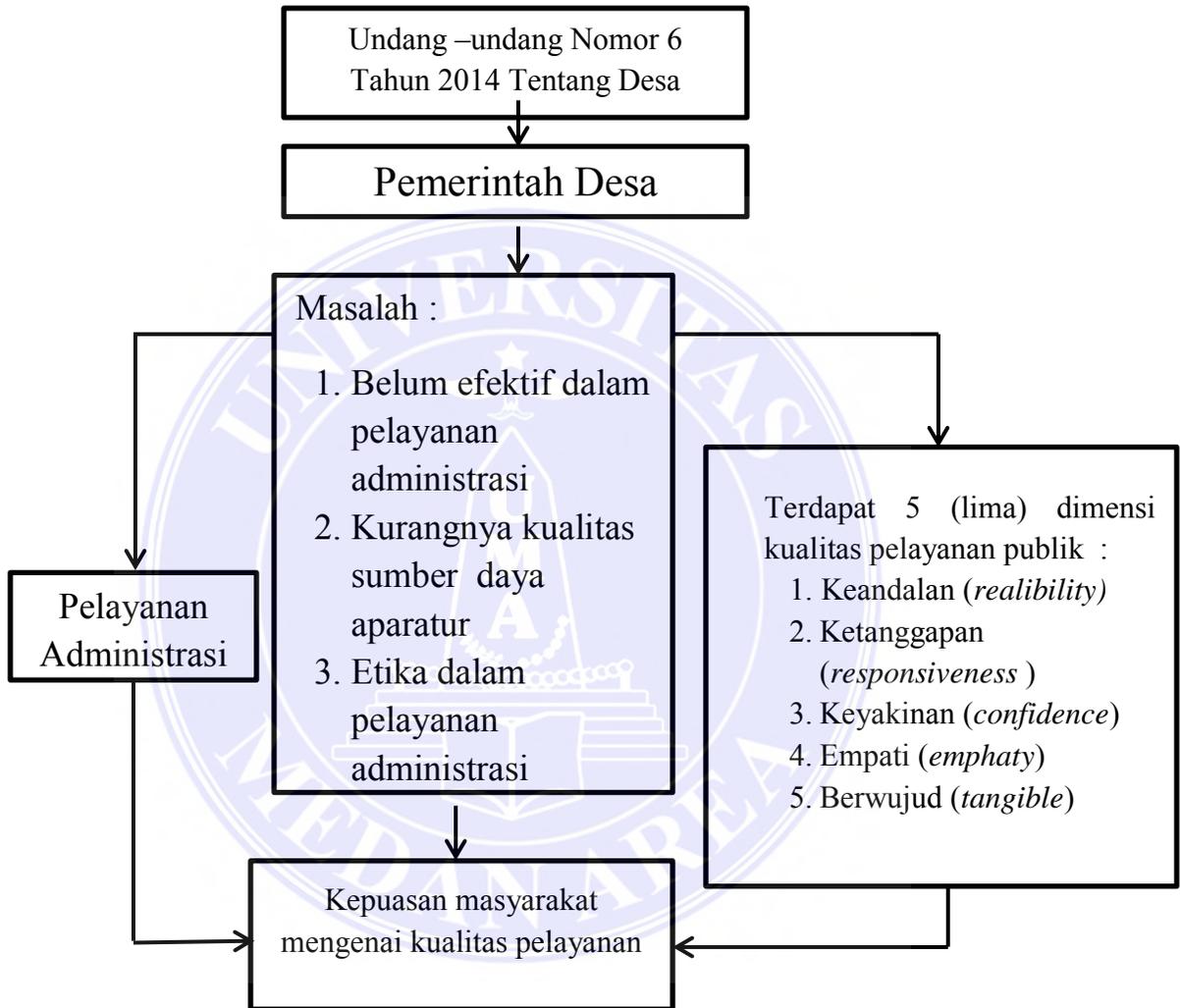
2.2 Kerangka pemikiran

Kerangka pemikiran adalah narasi (uraian) atau pernyataan (proposisi) tentang kerangka konsep pemecahan masalah yang telah diidentifikasi atau dirumuskan. Melalui uraian dalam kerangka pemikiran, peneliti dapat menjelaskan secara komprehensif variabel-variabel apa saja yang diteliti dan dari teori apa variabel-variabel itu diturunkan, serta mengapa variabel itu saja yang diteliti. Uraian dalam kerangka pemikiran harus mampu menjelaskan dan menegaskan secara komprehensif asal-usul variabel yang diteliti, sehingga variabel-variabel yang tercantum didalam rumusan masalah semakin jelas (Ahmad, 2015 : 86).

Dalam kerangka pemikiran ini, pelayanan publik pada dasarnya menyangkut kehidupan yang sangat luas. Pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat baik dalam bentuk pengaturan ataupun dalam bentuk pelayanan-pelayanan lainnya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun pada kenyataannya pelayanan pada saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Maka banyak masalah yang terkait kualitas pelayanan publik. sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2005 tentang pemerintah desa. Pemerintah desa dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi harus mengutamakan indikator kualitas pelayanan publik untuk dapat mengukur tingkat kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. Sehingga kualitas pelayanan administrasi yang dilakukan pemerintah desa menjadi lebih baik.

Dalam skripsi ini penulis membuat kerangka pemikiran dalam bentuk seperti pada Bagan 1. Dibawah ini ini:

Bagan 1. Kerangka Pemikiran



Sumber : Dikelola oleh Penulis

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian, Sifat Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang berfokus kepada peranan pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kantor Kepala Desa Aek Korsik Kecamatan Aek Kuo Kabupaten Labuhanbatu Utara.

Menurut Flick dalam Gunawan (2013 : 81) Penelitian kualitatif adalah keterkaitan spesifik pada studi hubungan sosial dengan fakta pluralisasi dunia kehidupan. Metode ini diterapkan untuk melihat dan memahami subjek dan objek penelitian yang meliputi orang, lembaga berdasarkan fakta yang tampil secara apa adanya.

3.1.2 Sifat Penelitian

Sifat pada penelitian ini adalah deskriptif. Menurut Sugiono (2006 ; 11) Metode deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain.

3.1.3 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kepala Desa Aek Korsik Kecamatan Aek Kuo Kabupaten Labuhanbatu Utara.

3.1.4 Waktu Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah menentukan jadwal sesuai dengan yang tertera pada Tabel 1. Berikut ini:

Tabel 1 . Jadwal dan Waktu Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Oktober			November				Desember				Januari				Februari				Maret				April			
		2017			2017				2017				2018				2018				2018				2018			
		2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal																											
2	Seminar Proposal																											
3	Perbaikan Proposal																											
4	Pengambilan Data/Penelitian																											
5	Penyusunan Skripsi																											
6	Seminar Hasil																											
7	Perbaikan Skripsi																											
8	Sidang Meja Hijau																											

Sumber : dikelola oleh penulis

3.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam hal ini peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

A. Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan ilmiah, karangan-karangan ilmiah, skripsi, jurnal, tesis, disertasi, peraturan-peraturan, buku tahunan., dan sumber-sumber tertulis.

B. Observasi

Observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis terhadap obyek yang akan diteliti.

C. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Informan Kunci, yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Adapun yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah:

- 1) Kepala Desa Aek Korsik Kecamatan Aek Kuo

- 2) Informan Utama yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, adapun yang menjadi informan utama adalah:

- 1) Sekretaris Desa Aek Korsik Kecamatan Aek Kuo

2) Perangkat Desa Aek Korsik Kecamatan Aek Kuo

3) Informan Tambahan, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat interaksi sosial yang sedang diteliti. Adapun yang menjadi informan tambahan adalah:

1) Masyarakat Di Desa Aek Korsik

D. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

3.3 Metode Analisis Data

Milles & Huberman dalam Gunawan (2013 : 210) mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari tema dan polanya (Sugiyono, 2007 : 92).

2. Penyajian Data

Penyajian data yaitu sebagai informasi tersusun, dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

3. Pengambilan kesimpulan atau Verifikasi

Pengambilan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Simpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Administrasi Publik Teori dan Aplikasi*.
Yogyakarta : Gava Media

Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Alex Media
Komputindo

Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik*. Jakarta :
Bumi Aksara

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.

Kadir, Abdul. 2015. *Studi Pemerintah Daerah Dan Pelayanan Publik*. Medan :
Dharma Parsada

Koentjraningrat. 2009. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta : Reneka Cipta

Moenir, HAS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi
Aksara

Siagian. P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta :Bumi Aksara

Sinambela, LP. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara

Soekanto, Soejorno. 2003. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta : Rajawali

_____. 2012. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta : Rajawali

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung :
Alfabeta

_____. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif Kualitatif,
Dan R&D)*. Bandung. Alfabeta

_____. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif Kualitatif,
Dan R&D)*. Bandung. Alfabeta

Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*.
Bandung : PT Bumi Aksara

Tahir, Arifin. 2015. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah
Daerah*. Bandung : Alfabeta

Widjaja, HAW. 2003. *Otonomi Desa*. Jakarta : PT Raja Grafindo

Perundang-undangan:

Undang- Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

Undang-Undang U Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Dearah

Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang
Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik

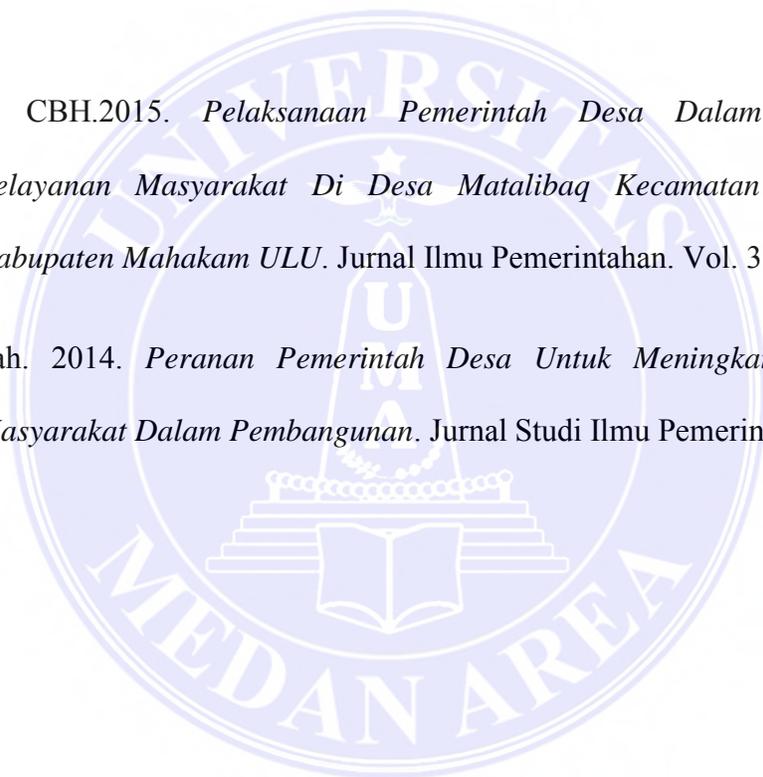
Skripsi:

Marpaung, Dita Kelly Okti. 2017. Implementasi Program Percepatan Pembangunan Infrastruktur Desa Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Di Kecamatan Angkola Selatan Kabupaten Tapanuli Selatan. Skripsi Fisip Universitas Medan Area

Jurnal:

Clement, CBH.2015. *Pelaksanaan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Matalibaq Kecamatan Long Hubung Kabupaten Mahakam ULU*. Jurnal Ilmu Pemerintahan. Vol. 3, No. 3.

Kasmiayah. 2014. *Peranan Pemerintah Desa Untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan*. Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan



LAMPIRAN

Lampiran 1.

DATA-DATA INFORMAN

1. Informan Kunci

- a. Nama : B. Ahmad Ansari Dalimunte
Jabatan : Kepala Desa Aek Korsik

2. Informan Utama

- a. Nama : Nopidayanti
Jabatan : Sekretaris Desa Aek Korsik
- b. Nama : Badia Raja
Jabatan : Kaur Pemerintahan
- c. Nama : Suheni S.Pd
Jabatan : Kaur Pembangunan
- d. Nama : Effendi
Jabatan : Kaur Pemerintahan
- e. Nama : Sari Oktaviani
Jabatan : Kaur Kesra

3. Informan Tambahan

- a. Nama : Sariman
Pekerjaan : Petani
- b. Nama : Rosidah

Pekerjaan : Pedagang

c. Nama : Masita

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

d. Nama : Paino

Pekerjaan : Petani



Lampiran 2.

Pedoman Wawancara

I. Informan Kunci dan Informan Utama

- 1) Menurut Bapak/ibu, apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan ?
- 2) Apakah kenyamanan tempat mempengaruhi kualitas pelayanan ?
- 3) Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani masyarakat proses pelayanan ?
- 4) Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan pelayanan ?
- 5) Apakah dalam melakukan pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu ?
- 6) Apakah di Kantor Kepala Desa Aek Korsik memiliki standar pelayanan yang jelas ?
- 7) Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu tersebut ?
- 8) Bagaimana tanggapan bapak dalam menanggapi keluhan pengguna layanan ?
- 9) Apakah pegawai disini sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat ?
- 10) Bagaimana respon pegawai ketika melayani pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ?
- 11) Apakah Kantor Kepala Desa Aek Korsik memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan ?
- 12) Apakah Kantor Kepala Desa Aek Korsik memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan ?
- 13) Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan ?

- 14) Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan ? sudah ramah dan sopan ?

II. Informan Tambahan

- 1) Bagaimana penampilan pegawai pelayanan Kantor Kepala Desa Aek Korsik ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan ?
- 2) Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kantor Kepala Deesa Aek Korsik ? sudah nyaman atau belum ?
- 3) Apakah Pemerintah Desa Aek Korsik memberikan kemudahan dalam proses pelayanan ?
- 4) Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan ?
- 5) Apakah dalam proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu ?
- 6) Menurut Bapak/ibu, apakah Kantor Kepala Desa Aek Korsik mempunyai standar pelayanan yang jelas ?
- 7) Bagaimana keahlian pegawai di Kantor Kepala Desa Ak Korsik dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?
- 8) Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan ?
- 9) Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan tepat ?
- 10) Bagaiaman respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanna ?
- 11) Apakah pegawai memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan ?
- 12) Apakah pegawai pelayanan meminta biaya dalam proses pelayanan ?

- 13) Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan ?
- 14) Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan ? sudah ramah dan sopan atau belum ?



LAMPIRAN 3.



Foro bersama Bapak B. Ahmad Ansari Kepala Desa Aek Korsik



Foto Sedang Melakukan Wawancara dengan Bapak B. Ahmad Ansari Kepala Desa
Aek Korsik



Foto sedang melakukan wawancara dengan pegawai di Kantor Kepala Desa Aek
Korsik



Foto sedang melakukan wawancara dengan pegawai di Kantor Kepala Desa Aek
Korsik



Foto sedang melakukan wawancara dengan masyarakat